



О.М. Астафьева

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ
С ТРЕБОВАНИЯМИ СТАНДАРТОВ ISO
СЕРИИ 9000

Екатеринбург
2012

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ФГБОУ ВПО «УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЛЕСОТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра управления качеством

О.М. Астафьева

МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В СООТВЕТСТВИИ
С ТРЕБОВАНИЯМИ СТАНДАРТОВ ISO СЕРИИ 9000

Методические указания
к тестовым заданиям
по дисциплинам «Менеджмент качества», «Введение
в управление качеством», «Управление процессами»,
«Управление качеством продукции»
для студентов очной и заочной форм обучения
всех направлений и специальностей

Екатеринбург
2012

Печатается по рекомендации методической комиссии ФМТД.
Протокол № 1 от 5.09. 2011 г.

Рецензент – старший преподаватель кафедры управления качеством
Г.А. Горбунова

Редактор О.В. Атрошенко
Оператор компьютерной верстки Е.В. Карпова

Подписано в печать		Поз. 89
Плоская печать	Формат 60x84 ¹ / ₁₆	Тираж 50 экз.
Заказ №	Печ. л. 1,86	Цена 10 руб. 16 коп.

Редакционно-издательский отдел УГЛТУ
Отдел оперативной полиграфии УГЛТУ

Введение

При изучении дисциплин «Менеджмент качества», «Введение в управление качеством», «Управление процессами», «Управление качеством продукции» необходимы знания и понимание требований к системе менеджмента качества, содержащихся в ГОСТ Р ИСО 9001–2008. Содержание тестовых заданий по вышеуказанным дисциплинам способствует закреплению у студентов теоретического материала. Составленные задания развивают у студентов профессиональные компетенции и могут использоваться как для самостоятельной работы, так и для проведения текущего и итогового контроля знаний.

Тестовые задания по разделу 0.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Общие положения»

1. Внедрение СМК должно быть:

- а) стратегическим решением организации;
- б) обязательным требованием соответствующих государственных органов;
- в) решением высшего руководства организации.

2. На проектирование и внедрение СМК организации влияют:

- а) ее меняющиеся потребности;
- б) ее специфические цели;
- в) требования к продукции;
- г) применяемые процессы;
- д) размер и организационная структура;
- е) размер средней заработной платы работников организации.

3. Целью международного стандарта ISO 9001 является:

- а) унификация структуры СМК организации;
- б) определение требований к СМК для тех случаев, когда организации необходимо продемонстрировать свою способность предоставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и установленным к ней обязательным требованиям;
- в) направленность на повышение удовлетворенности потребителей;
- г) унификации документации СМК и всей документации организации.

4. Международный стандарт ISO 9001 может быть использован внутренними и внешними сторонами для того, чтобы оценить способность организации удовлетворить:

- а) собственные требования организации;
- б) требования Всемирной торговой организации;
- в) государственные и регулирующие требования к продукции;
- г) требования потребителя.

5. Организации, стремящиеся добиться преимущества посредством внедрения СМК, будут использовать стандарт:

- | | |
|---------------|---------------|
| а) ИСО 14000; | в) ИСО 9000; |
| б) ИСО 9001; | г) ИСО 19011. |

Тестовые задания по разделу 0.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008

«Процессный подход»

1. Международный стандарт ISO 9001 направлен на применение процессного подхода с целью повышения удовлетворенности потребителя:

- а) на этапе разработки СМК;
- б) при разработке, внедрении и улучшении результативности СМК;
- в) при разработке и внедрении СМК;
- г) только при улучшении результативности СМК.

2. Процессный подход – это:

- а) совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующих вход в выход;
- б) рассмотрение процесса, системы или организации как совокупности взаимодействующих и взаимосвязанных элементов;
- в) применение системы процессов внутри организации совместно с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджментом таких процессов с целью получения желаемого результата.

3. Преимуществом процессного подхода является:

- а) обеспечиваемое им непрерывное управление связями между отдельными процессами в их системе;
- б) установление функциональных барьеров между подразделениями организации;
- в) управление взаимодействием процессов;
- г) управление комбинациями процессов;
- д) отсутствие согласованной карты процессов.

4. Применение процессного подхода в СМК подчеркивает:

- а) важность непрерывного улучшения процессов, основанного на объективном измерении;
- б) назначение нескольких владельцев одного процесса;
- в) важность понимания и выполнения требований;
- г) необходимость рассмотрения процессов с точки зрения добавляемой ими ценности;
- д) отсутствие возможности прослеживаемости процесса;
- е) важность получения результатов функционирования процессов и их результативности.

5. Применение системы процессов внутри организации совместно с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджментом

таких процессов с целью получения желаемого результата может считаться подходом:

- а) проектным;
- б) процессным;
- в) системным;
- г) индивидуальным.

6. Преимуществом процессного подхода является:

- а) обеспечиваемое им непрерывное управление связями между отдельными процессами в их системе;
- б) взаимозаменяемость процессов и их систем;
- в) управление комбинациями процессов и их взаимодействием.

7. Какие элементы включает в себя модель СМК, основанная на процессном подходе:

- а) процессы жизненного цикла;
- б) менеджмент ресурсов;
- в) процессы жизненного цикла;
- г) модель совершенства;
- д) ответственность руководства.

8. При применении в СМК процессный подход подчеркивает:

- а) важность ориентации на конкурентов;
- б) важность понимания и выполнения требований;
- в) важность получения результатов функционирования процессов и их результативности;
- г) важность установления вертикальной системы управления;
- д) необходимость рассмотрения процессов с точки зрения добавляемой ими ценности;
- е) важность непрерывного улучшения процессов, основанного на объективном измерении.

9. Модель СМК, базирующаяся на процессном подходе, показывает, что потребитель играет значительную роль:

- а) в установлении требований к управлению процессами;
- б) в управлении организацией;
- в) в установлении требований, являющихся входом процесса.

10. Мониторинг удовлетворенности потребителя требует оценки информации, относящейся к восприятию потребителем:

- а) исполнения его требований организацией;
- б) установления его требований к управлению процессами;
- в) исполнения его требований к управлению организацией.

11. Модель СМК, представленная ISO 9001:2008, отражает:

- а) все основные требования настоящего международного стандарта;
- б) все основные требования настоящего международного стандарта, но не детализирует процессы;
- в) требования настоящего международного стандарта и дает рекомендации по улучшению СМК.

Тестовые задания по разделу 0.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Связь с ISO 9004»

1. ISO 9001 и ISO 9004 являются стандартами на СМК, причем:

- а) ISO 9004 проектировался как дополняющий ISO 9001;
- б) эти стандарты проектировались как дополняющие друг друга и применяются одновременно;
- в) эти стандарты проектировались как дополняющие друг друга, но их можно также применять независимо друг от друга;
- г) ISO 9001 проектировался как дополняющий ISO 9004.

2. Какой стандарт устанавливает требования к СМК, которые могут быть использованы как для внутреннего применения в организации, так и для сертификации либо в контрактных целях:

- а) ISO 9000;
- б) ISO 9001;
- в) ISO 9004;
- г) ISO 19011.

3. Стандарт ISO 9001 нацелен на результативность СМК:

- а) при выполнении требований потребителя;
- б) при повышении эффективности основных процессов;
- в) при повышении эффективности процессов управления;
- г) при повышении эффективности вспомогательных процессов.

4. Стандарт ISO 9004:

- а) содержит рекомендации для менеджмента по достижению устойчивого успеха любой организации в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде;
- б) содержит рекомендации по проведению аудита СМК;
- в) нацеливает на удовлетворение потребностей и ожиданий всех заинтересованных сторон на основе систематического и непрерывного улучшения показателей деятельности организации;
- г) предназначен для применения в целях сертификации, регулирующего или контрактного использования.

Тестовые задания по разделу 0.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Сопоставимость с другими системами менеджмента»

1. Допускают ли стандарты серии ISO интеграцию СМК с системой менеджмента безопасности и системой экологического менеджмента:

- а) допускают;
- б) не допускают;
- в) требуют такой интеграции.

2. Стандарт ISO 9001:2008:

- а) содержит конкретные требования к системам менеджмента охраны окружающей среды, профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент или менеджмент рисков;

б) не содержит конкретных требований к системам менеджмента охраны окружающей среды, профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент или менеджмент рисков;

в) содержит конкретные требования к СМК и системам менеджмента охраны окружающей среды, профессионального здоровья и безопасности, финансовый менеджмент или менеджмент рисков.

3. Какой стандарт позволяет организации согласовать или интегрировать свою собственную СМК с другими системами менеджмента с соответствующими требованиями:

а) ISO 9000;

в) ISO 9004;

б) ISO 9001;

г) ISO 19011.

4. Может ли организация адаптировать действующую систему(ы) менеджмента для создания СМК, соответствующей требованиям ISO 9001:

а) да;

б) нет.

Тестовые задания по разделу 1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Область применения»

1. Международный стандарт ISO 9001 устанавливает требования к СМК для тех случаев, когда организация:

а) намерена разработать требования к СМК и продукции;

б) нацелена на повышение удовлетворенности потребителя посредством эффективного применения системы, включая процессы непрерывного улучшения системы и обеспечения соответствия требованиям потребителя и применяемым законодательным и регулирующим требованиям;

в) нуждается в демонстрации своей способности всегда поставлять продукцию, соответствующую требованиям потребителя и применяемым законодательным и регулирующим требованиям;

г) намерена управлять ее профессиональными рисками в области безопасности и здоровья и улучшать ее исполнение.

2. В международном стандарте ISO 9001 термин «продукция» применяется только:

а) к продукции, которая предполагается к поставке или требуется потребителем;

б) только процесс непосредственных действий над клиентом;

в) любым заданным результатам процессов производства продукции.

3. Все требования международного стандарта ISO 9001 являются общими и предназначены для применения:

а) в организациях в зависимости от их типа, размера и выпускаемой продукции;

б) в организациях, имеющих сертификат соответствия системы безопасности и охраны здоровья;

в) в любых организациях вне зависимости от их типа, размера и выпускаемой продукции.

4. Бывают ли случаи, подлежащие рассмотрению на предмет исключения, когда организация не может применить требование(-я) данного международного стандарта из-за своей специфики и специфики выпускаемой продукции:

- а) нет; б) да.

Тестовые задания по разделу 2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Нормативная ссылка»

1. В международном стандарте ISO 9001 применяются ссылки:

- а) на ISO 9004; в) на ISO 9000;
б) на ISO 19011; г) на ISO 9001.

Тестовые задания по разделу 3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Термины и определения»

1. Для целей международного стандарта ISO 9001 применяются термины и определения, приведенные:

- a) В ISO 19011; б) В ISO 9000;
в) В ISO 9004; г) В ISO 9001.

Тестовые задания по разделу 4.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Общие требования к СМК»

1. Какие действия организация должна осуществлять в СМК по отношению к процессам?

2. Определены ли в СМК вид и степень применяемых методов управления процессами, переданными сторонним организациям:

- а) да; б) нет.

3. В соответствии с требованиями стандарта ISO 9001 в рамках СМК организация должна:

- а) выделить;
- б) установить;
- в) поддерживать в рабочем состоянии;
- г) выделить экологические аспекты;
- д) постоянно улучшать ее результативность;
- е) обеспечить функционирование;
- ж) определить функциональное назначение;
- з) задокументировать.

4. В соответствии с требованиями стандарта ISO 9001 в рамках СМК организация должна:

- а) определять процессы, необходимые для СМК, и их применение во всей организации;

- б) выполнять действия, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения процессов;
- в) применять различные способы описания процессов для одного и того же процесса;
- г) обеспечивать доступность ресурсов и информации, необходимых для реализации и мониторинга процессов;
- д) идеализировать выполнение всех процессов организации;
- е) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности при осуществлении и управлении процессами;
- ж) определять последовательность процессов и их взаимодействие;
- з) осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов;
- и) фальсифицировать данные мониторинга, измерения и анализа процессов.

5. Должна ли осуществлять организация в соответствии с требованиями стандарта менеджмент процессов:

- а) нет;
- б) да.

6. В случае если организация доверяет сторонним организациям исполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции требованиям, она должна:

- а) надеяться на соответствующее исполнение процесса;
- б) вмешиваться только в случае появления несоответствий;
- в) доверять ей полностью;
- г) обеспечить управление этим процессом.

7. Процесс, передаваемый сторонним организациям (outsourced process) – это процесс:

- а) который необходим для СМК и который организация выбрала для выполнения внешней для нее стороной;
- б) который организация выбрала для выполнения внутренней для нее стороной;
- в) который необходим для СМК и который организация выбрала для выполнения внутренней и внешней для нее стороной одновременно;
- г) который организация выбрала для выполнения внешней для нее стороной.

8. Освобождает ли организацию от ответственности за соответствие всем требованиям потребителей, законодательным и регулирующим требованиям обеспечение управления процессами, переданными сторонним организациям:

- а) нет;
- б) да.

Тестовые задания по разделу 4.2.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Требования к документации. Общие положения»

1. Какие документы включает в себя документация СМК?

2. Документация СМК включает:

- а) описание процессов в виде документированных процедур;
- б) документированное изложение политики и целей в области качества;
- в) матрицу ответственности и полномочий;
- г) документы, включая записи, определенные организацией как необходимые для обеспечения результативного планирования, исполнения процессов и управления ими;
- д) руководство по качеству;
- е) документированные процедуры и записи, требуемые международным стандартом ISO 9001.

3. Термин «документированная процедура» означает, что процедура:

- а) внедрена;
- б) работает;
- в) поддерживается в рабочем состоянии;
- г) установлена;
- д) задокументирована;
- е) понятна хозяину.

4. Степень документированности СМК одной организации может отличаться от другой:

- а) в зависимости от формы собственности организации;
- б) в зависимости от компетентности персонала;
- в) в зависимости от размера и вида деятельности организации;
- г) в зависимости от сложности процессов и их взаимодействия;
- д) в зависимости от требований международного стандарта ISO 9001.

5. Документация СМК может быть:

**Тестовые задания по разделу 4.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Руководство по качеству»**

1. Руководство по качеству организации – это _____.

2. Согласно требованиям международного стандарта ISO 9001 относительно руководства по качеству организация должна осуществлять следующие действия:

- а) поддерживать в рабочем состоянии;
- б) согласовывать с целями организации;
- в) установить;
- г) унифицировать.

3. Руководство по качеству включает:

- а) проект внедрения СМК;
- б) документированные процедуры, установленные для СМК, или ссылки на них;
- в) область применения системы менеджмента качества, включая описание и обоснование любых исключений;
- г) описание взаимодействия процессов СМК;
- д) записи о подтверждении выполнения запланированной деятельности.

4. Какие шесть обязательных документированных процедур должны быть разработаны в соответствии с требованиями ГОСТ Р ИСО 9001-2008?

**Тестовые задания по разделу 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Управление документацией»**

1. Документы, требуемые СМК, должны быть:

- | | |
|--------------------------|----------------------|
| а) управляемыми; | в) уникальными; |
| б) вновь разработанными; | г) унифицированными. |

2. Является ли документированная процедура «Управление документацией», согласно требованиям международного стандарта ISO 9001, обязательной:

- | | |
|--------|---------|
| а) да; | б) нет. |
|--------|---------|

3. Документированная процедура «Управление документацией» определяет необходимые управляющие действия:

- а) для разработчиков СМК;
- б) для обеспечения того, что соответствующая версия применяемых документов доступна в точках использования;
- в) для обеспечения идентификации документов внешнего происхождения, определенных организацией как необходимые ей для планирования и функционирования СМК, и управления их рассылкой;
- г) для составления иерархии документации согласно требованиям органов по сертификации;
- д) для обеспечения того, чтобы документы являлись понятными и легко идентифицируемыми;
- е) для анализа и обновления, если необходимо, и для повторного утверждения документов;
- ж) для предотвращения непреднамеренного использования устаревших документов; применения подходящей для них идентификации, если они сохраняются для каких-либо целей;
- з) для утверждения документов на адекватность до их издания;
- и) для обеспечения того, чтобы изменения и текущий статус ревизии документов были идентифицированы.

**Тестовые задания по разделу 4.2.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Управление записями»**

1. Является ли документированная процедура «Управление документацией», согласно требованиям международного стандарта ISO 9001, обязательной:

- а) да; б) нет.

2. Записи по качеству – это _____.

3. Цель ведения записей заключается:

- а) в предоставлении свидетельств соответствия требованиям;
- б) в определении того, какие процедуры и соответствующие ресурсы, кем и когда должны применяться к конкретному проекту, продукции, процессу или контракту;
- в) в предоставлении свидетельств результативного функционирования СМК.

4. Управляемые записи – это _____.

5. Определение средств управления, необходимых для идентификации, хранения, защиты, восстановления, сохранения и изъятия записей, должно содержаться в следующем документе:

- а) инструкции по делопроизводству;
- б) процедуре «Управление документацией»;
- в) процедуре «Управление записями»;
- г) записях по качеству.

6. Согласно требованиям международного стандарта ISO 9001 записи должны оставаться _____.

Тестовые задания по разделу 5.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Обязательства руководства»

1. Высшее руководство – это _____.

2. В СМК высшее руководство должно предоставить свидетельства в отношении своих обязательств:

- а) по постоянному улучшению результативности СМК;
- б) по определению целей каждого процесса;
- в) по проверке соответствия СМК соответствующим требованиям;
- г) по разработке СМК;
- д) по обеспечению функционирования СМК.

3. Высшее руководство в СМК реализует обязательства путем:

- а) сохранения вертикальной структуры управления;
- б) проведения анализа со стороны руководства;
- в) доведения до сведения организации важности удовлетворения требований потребителя, а также законодательных и регулирующих требований;
- г) обеспечения того, что цели в области качества установлены;
- д) обеспечения доступности ресурсов;
- е) установления политики в области качества;
- ж) самостоятельной разработке всей документации СМК.

**Тестовые задания по разделу 5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Концентрация внимания на заказчике»**

1. В СМК высшее руководство организации должно:

- а) определить требования потребителей;
- б) обеспечить выполнение требований потребителя;
- в) выполнить требования потребителей;
- г) обеспечить определение требований потребителя.

2. В СМК высшее руководство организации должно обеспечить определение и выполнение требований потребителей:

- а) для собственной выгоды;
- б) для анализа СМК со стороны руководства;
- в) для повышения удовлетворенности потребителя;
- г) для улучшения показателей результативности СМК.

**Тестовые задания по разделу 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Политика в области качества»**

1. Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы политика в области качества:

- а) соответствовала целям организации;
- б) соответствовала целям потребителя;
- в) создавала основу для установления целей в области качества;
- г) включала обязательства соответствовать требованиям и постоянно улучшать результативность СМК;
- д) была доведена до сведения сотрудников организации;
- е) носила лишь декларативный характер;
- ж) подвергалась ревю с целью ее постоянной пригодности.

2. Основные намерения и направления деятельности организации в области качества формулируются:

- а) руководителями структурных подразделений;
- б) Госстандартом РФ;
- в) заказчиками;
- г) высшим руководством организации;
- д) работниками организации.

3. Политика в области качества базируется:

- а) на требованиях государственных органов по сертификации;
- б) на целях организации;
- в) на требованиях заказчика;
- г) на требованиях поставщика;
- д) на целях в области качества.

4. Политика в области качества доступна для пользования:

- а) только внутреннего;
- б) только внешнего;

в) внутреннего и внешнего.

**Тестовые задания по разделу 5.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Планирование»**

1. Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы цели в области качества, включая те, которые необходимы для выполнения требований к продукции, были:

- а) установлены для соответствующих функций;
- б) установлены для соответствующих подразделений;
- в) установлены на соответствующих уровнях организации;
- г) согласованы с сертифицирующим органом.

2. Цели в области качества должны быть:

- а) измеримыми;
- б) повторяющимися;
- в) общими;
- г) согласованными с политикой в области качества.

3. Высшее руководство должно обеспечивать:

- а) чтобы планирование СМК было отделено от общего планирования;
- б) чтобы планирование СМК проводилось для выполнения требований по достижению цели в области качества;
- в) чтобы целостность СМК поддерживалась при планировании и проведении изменений СМК;
- г) чтобы в планировании СМК были вовлечены все работники организации.

**Тестовые задания по разделу 5.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Ответственность, полномочия и коммуникация»**

1. Высшее руководство должно обеспечивать, чтобы ответственность и полномочия были:

- а) оценены;
- б) доведены до сведения сотрудников организации;
- в) определены;
- г) определены только для руководителей подразделений.

2. Ответственность и полномочия могут быть доведены до сведения в организации следующим образом: _____.

3. Представитель руководства в СМК – это _____.

4. Представитель руководства несет ответственность и имеет полномочия, включающие:

- а) обеспечение уверенности в том, что процессы, необходимые для СМК, установлены, исполняются и поддерживаются в рабочем состоянии;
- б) принятие самостоятельных решений о стратегии в области качества;

в) доклады высшему руководству о функционировании СМК, включая потребность в ее улучшении;

г) обеспечение осведомленности о требованиях потребителя внутри всей организации.

5. Высшее руководство должно обеспечить уверенность в том, что подходящие процессы передачи информации в организации:

- а) происходят по вопросам результативности СМК;
- б) обеспечивают ограничение коммуникаций;
- в) скрыты от части работников;
- г) установлены.

Тестовые задания по разделу 5.6 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Анализ со стороны руководства»

1. Целью анализа высшим руководством через запланированные интервалы времени СМК организации является:

- а) наличие/отсутствие;
- б) достаточность;
- в) прохождение процедуры сертификации;
- г) обеспечение ее постоянной пригодности;
- д) результативность.

2. Анализ со стороны высшего руководства должен включать _____.

3. Записи об анализе со стороны руководства:

- а) должны поддерживаться в рабочем состоянии;
- б) являются личными документами высшего руководства;
- в) являются основанием для подтверждения соответствия СМК требованиям.

4. Входные данные для анализа со стороны руководства должны включать информацию о _____.

5. Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать любые решения и действия:

- а) связанные с определением требований к СМК;
- б) связанные с улучшением результативности СМК и ее процессов;
- в) связанные с определением виновных в появлении несоответствий и меры наказания;
- г) связанные с потребностями в ресурсах;
- д) связанные с улучшением продукции в соответствии с требованиями потребителя.

Тестовые задания по разделу 6.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Обеспечение ресурсами»

1. Организация должна определить и выделить ресурсы, необходимые:

- а) для увеличения удовлетворенности потребителя посредством выполнения его требований;
- б) для обеспечения функционирования и поддержания в рабочем состоянии СМК;
- в) для сохранения достигнутого уровня развития СМК;
- г) для постоянного улучшения результативности СМК;
- д) для накопления финансовых активов организации.

2. Перечислите основные группы ресурсов организации _____.

3. Для обеспечения функционирования и поддержания в рабочем состоянии СМК и постоянного улучшения ее результативности организация должна _____ ресурсы:

- а) направить;
- б) определить;
- в) идентифицировать;
- г) выделить.

Тестовые задания по разделу 6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Человеческие ресурсы»

1. Персонал, осуществляющий деятельность, влияющую на соответствие продукции требованиям, должен быть компетентным на основе:

- а) навыков;
- б) творческого потенциала;
- в) опыта;
- г) соответствующего образования;
- д) личностных характеристик;
- е) тренинга.

2. Компетентность – это _____.

3. Организация должна определять необходимую компетентность персонала:

- а) работающего в организации;
- б) осуществляющего деятельность, которая влияет на соответствие продукции требованиям;
- в) участвующего только при идентификации требований.

4. Для достижения необходимой компетентности организация должна проводить:

- а) тренинг персонала;
- б) аттестацию;
- в) обучающие семинары;
- г) конкурс на должность;
- д) другие действия _____.

5. Должна ли проводиться оценка результативности предпринятых действий по достижению необходимого уровня компетентности персонала:

- а) нет;
- б) да.

6. Организация должна обеспечить осведомленность персонала:

- а) о личной выгоде каждого работника;
- б) об актуальности своей деятельности;
- в) о личных характеристиках коллег;
- г) о важности своей деятельности;
- д) о вкладе в достижение целей в области качества.

7. Поддерживаются ли в рабочем состоянии соответствующие записи об образовании, тренинге, навыках и опыте:

- а) да;
- б) нет.

**Тестовые задания по разделу 6.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Инфраструктура»**

1. Инфраструктура – это _____.

2. Какие действия организация должна осуществить в отношении инфраструктуры, необходимой для достижения соответствия продукции требованиям:

- а) установить;
- б) описать;
- в) обеспечить;
- г) поддерживать в рабочем состоянии;
- д) сертифицировать;
- е) определить.

3. Инфраструктура там, где это применимо, включает:

- а) персонал;
- б) сооружения;
- в) коммуникации;
- г) здания;
- д) оборудование для процессов;
- е) документацию;
- ж) вспомогательные услуги;
- з) рабочие места.

**Тестовые задания по разделу 6.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Производственные условия»**

1. Производственные условия – это:

- а) совокупность зданий, сооружений, необходимого оборудования;
- б) требования пожарной безопасности;
- в) условия, в которых выполняется работа;
- г) нормативные показатели физических, экологических факторов.

2. Организация должна определить и осуществлять менеджмент производственных условий, которые необходимы:

- а) для построения СМК;
- б) для достижения соответствия продукции требованиям;
- в) для проведения мониторинга, анализа и измерения удовлетворенности заказчика;
- г) для выполнения требований международного стандарта ISO 9001.

Тестовые задания по разделу 7.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Планирование выпуска продукции»

1. Организация должна _____ процессы, необходимые для выпуска продукции:

- а) объединять;
- б) развивать;
- в) строить;
- г) планировать.

2. Должно ли быть согласовано планирование выпуска продукции с требованиями к другим процессам СМК:

- а) да;
- б) нет.

3. При планировании выпуска продукции организация должна, насколько это возможно, определить следующее:

- а) необходимые верификацию, валидацию, мониторинг, измерение, инспекции и тестирование, специфические для данной продукции;
- б) методы сбора данных по удовлетворенности заказчика;
- в) критерии приемки продукции;
- г) способы идентификации требований заказчика;
- д) обеспечение ресурсами для конкретной продукции;
- е) данные для анализа СМК со стороны руководства;
- ж) требования к продукции;
- з) цели в области качества;
- и) потребность в разработке процессов и документов.

4. Выходные данные такого планирования должны быть представлены в форме:

- а) подходящей для методов производства, принятых в организации;
- б) установленной международным стандартом ISO 9001;
- в) по усмотрению хозяина процесса планирования.

Тестовые задания по разделу 7.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Процессы, связанные с потребителем»

1. Анализ требований, относящихся к продукции, проводится:

- а) после принятия организацией обязательств поставлять продукцию потребителю;
- б) одновременно с принятием организацией обязательств по поставке продукции;
- в) до принятия организацией обязательств поставлять продукцию потребителю.

2. Какие требования к продукции организация должна определить? _____.

3. Организация при идентификации требований заказчика должна определить требования к продукции:

- а) по результатам маркетинговых исследований;
- б) конкурентов;
- в) установленные потребителем;
- г) любые дополнительные требования, которые организация посчитает необходимыми;
- д) необходимые для установленного или подразумеваемого применения;
- е) законодательные и регулирующие, применимые к продукции.

4. К процессам, связанным с заказчиком, относятся:

- а) связь с потребителем;
- б) планирование продукции;
- в) выходной контроль;
- г) ревю требований к продукции;
- д) идентификация требований, относящихся к продукции.

5. Организация должна проводить _____ требований к продукции до принятия организацией обязательств поставлять продукцию потребителю:

- а) мониторинг;
- б) изучение;
- в) анализ;
- г) контроль.

6. Анализ должен обеспечить уверенность в том, что:

- а) требования к продукции при выпуске будут выполнены;
- б) организация способна удовлетворить установленные требования;
- в) требования к продукции установлены;
- г) требования к продукции доведены до сведения исполнителей;
- д) требования контракта или заказа, отличающиеся от высказанных ранее, рассмотрены и учтены.

7. Результаты анализа и возникающие последующие действия должны быть:

- а) известны только производителю;
- б) проговорены в устной форме без подтверждения организацией до их принятия;
- в) оформлены протоколом;
- г) проговорены в устной форме и подтверждены организацией до их принятия.

8. При изменении требований к продукции организация должна:

- а) довести до сведения высшего руководства;
- б) обеспечить уверенность в том, что соответствующая документация исправлена;
- в) внести изменения в процесс планирования продукции;
- г) соответствующий персонал знает измененные требования.

9. Организация должна определять и осуществлять эффективные мероприятия по осуществлению связи с потребителем относительно:

- а) планов на будущее;
- б) обратной связи с потребителем;
- в) рекомендаций потенциальным клиентам;

- г) обработки запросов, контрактов или заказов, включая поправки;
- д) информации о продукции.

**Тестовые задания по разделу 7.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Проектирование и разработка»**

1. Должна ли организация планировать и управлять проектированием и разработкой продукции:

- а) нет;
- б) да.

2. В ходе планирования проектирования и разработки организация должна определить:

- а) требуемые действия по анализу, верификации и валидации на каждом этапе проектирования и разработки;
- б) требования к продукции, включая специфические;
- в) ответственность и полномочия при проектировании и разработке;
- г) этапы проектирования и разработки;
- д) заказчиков.

3. Управление взаимодействием между различными группами, участвующими в процессе проектирования и развитии, необходимо:

- а) для обеспечения уверенности в эффективности взаимодействия между группами;
- б) для улучшения личных взаимоотношений;
- в) для обеспечения уверенности в четком распределении ответственности между группами.

4. Входные данные для проектирования и разработки, относящиеся к требованиям на продукцию, должны быть:

- а) определены;
- б) установлены;
- в) задокументированы;
- г) измерены.

5. Входные данные для проектирования и разработки, относящиеся к требованиям на продукцию, должны включать:

- а) данные обратной связи;
- б) соответствующие требования, вытекающие из прежних аналогичных проектов, если возможно;
- в) данные входного контроля;
- г) другие требования, существенные для проектирования и разработки;
- д) применяемые законодательные и регулирующие требования;
- е) функциональные и эксплуатационные требования.

6. Входные данные для проектирования и разработки, относящиеся к требованиям на продукцию, должны быть:

- а) адекватными;
- б) непротиворечивыми;
- в) экономическими;
- г) официальными;
- д) полными;
- е) недвусмысленными.

7. Выходные данные проектирования и разработки должны быть:

- а) утверждены до их последующего использования;

- б) утверждены после первого использования;
- в) представлены в форме, подходящей для проведения верификации относительно входных требований к проектированию и разработке;
- г) представлены в форме, подходящей для проведения валидации относительно входных требований к проектированию и разработке.

8. Выходные данные проектирования и разработки должны:

- а) определять характеристики продукции, существенные для ее безопасного и правильного использования;
- б) частично совпадать с требованиями заказчика;
- в) содержать или ссылаться на критерии приемки продукции;
- г) частично соответствовать требованиям входных данных для проектирования и разработки;
- д) соответствовать требованиям входных данных для проектирования и разработки;
- е) предоставлять соответствующую информацию для закупок, производства и сервисного обслуживания.

9. Анализ проектирования и развития по запланированному регламенту проводится для того, чтобы _____.

10. Действия по оценке возможности выполнить требования результатами проектирования и разработки, идентификации проблем и разработке необходимых действий является:

- а) анализом со стороны руководства;
- б) анализом проектирования и развития;
- в) мониторингом;
- г) измерением и верификацией.

11. Соотнесите название и процессы:

- | | |
|--|---|
| 1) верификация проектирования и разработки | а) процесс проводится в соответствии с запланированным регламентом, обеспечивая уверенность в том, что конечная продукция способна отвечать требованиям, специфицированного или подразумеваемого применения, если таковое известно; |
| 2) валидация проектирования и разработки | б) проверка проектирования и разработки в соответствии с запланированным регламентом, обеспечивающая уверенность в том, что выходные данные проектирования и разработки соответствуют требованиям входных данных проектирования и разработки. |

12. Изменения проекта и разработки должны быть _____.

13. Изменения проекта и разработки:

- а) должны быть подтверждены соответствующим образом;

- б) должны быть проанализированы;
- в) должны быть отклонены;
- г) должны быть согласованы до внесения;
- д) должны быть верифицированы;
- е) должны быть частично соответствовать требованиям заказчика.

Тестовые задания по разделу 7.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Закупки»

1. Организация должна обеспечить уверенность в том, что закупаемая продукция соответствует:

- а) требованиям международного стандарта ISO 9001;
- б) установленным требованиям на нее;
- в) только требованиям поставщика;
- г) требованиям организации.

2. Какие критерии применяются для определения типа и объема управления поставщиком и закупаемой продукцией?

3. Тип и объем управления, применяемый к поставщику и закупаемой продукции, должен быть установлен на основе:

- а) влияния закупаемой продукции на последующие процессы производства или конечный продукт;
- б) предложений поставщика;
- в) влияния закупаемой продукции на последующие процессы производства;
- г) рекомендаций партнеров.

4. Методы управления поставщиками включают: _____.

5. Должны ли быть установлены в организации критерии отбора и оценки и переоценки поставщиков в соответствии с требованиями стандарта ISO 9001:

- а) да;
- б) нет.

6. Информация по закупкам должна описывать закупаемую продукцию, включая, где это уместно:

- а) перечень одобренных поставщиков;
- б) требования по одобрению продукции, процедур, процессов и оборудования;
- в) требования к СМК;
- г) процедуру управления поставщиками;
- д) требования к квалификации персонала.

7. Верификация закупаемой продукции включает: _____.

8. В случае если организация или ее потребитель намереваются провести верификацию у поставщика на предприятии, организация должна определить:

- а) предполагаемые мероприятия по верификации;
- б) область проведения верификации;
- в) уровень допуска к документации;
- г) методы отпуска продукции в информации (справке) по закупке.

**Тестовые задания по разделу 7.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Производственные и сервисные операции»**

1. Управляемые условия планирования и выполнения производственных и сервисных операций включают там, где это применимо:

- а) проведение мониторинга и измерений;
- б) доступность рабочих инструкций, где это необходимо;
- в) информацию о поставщиках;
- г) доступность и использование оборудования для мониторинга и измерений;
- д) информацию о заказчике;
- е) осуществление выпуска, поставки и последующего сопровождения продукции;
- ж) доступность информации, описывающей характеристики продукции;
- з) использование подходящего оборудования.

2. Валидация любых процессов для производственных и сервисных операций должна демонстрировать, что эти процессы:

- а) ведут к запланированным результатам;
- б) соответствуют регламентам;
- в) подвергались верификации.

3. Организация должна определить мероприятия для любых процессов, производственных и сервисных операций, включая, где это применимо:

- а) установленные критерии для анализа и одобрения этих процессов;
- б) требования по записям;
- в) повторную верификацию;
- г) использование специальных методов и процедур;
- д) внутренний аудит СМК;
- е) повторную валидацию;
- ж) одобрение оборудования и квалификации персонала.

4. Организация должна, где это целесообразно, _____ продукцию подходящими способами в процессе ее производства:

- а) проверять;
- б) верифицировать;
- в) идентифицировать;
- г) улучшать.

5. При идентификации продукции организация должна установить:

- а) наименование и вид продукции;
- б) статус продукции по отношению к требованиям, касающимся мониторинга и измерений всех производственных и сервисных операций;
- в) наличие всех деталей и комплектующих.

6. Прослеживаемость – это _____.

7. Организация должна в отношении собственности потребителя, переданной для использования или включения в состав конечной продукции:

- а) обеспечивать безопасность;
- б) идентифицировать;
- в) контролировать;
- г) сохранять;
- д) управлять;
- е) верифицировать.

8. Укажите действия организации, если какая-либо собственность потребителя утеряна, повреждена или признана по иным причинам непригодной для использования _____.

9. Приведите примеры собственности потребителя: _____.

10. Сохранность продукции должна включать в себя:

- а) хранение только в сейфовой ячейке;
- б) ее упаковку;
- в) защиту;
- г) идентификацию;
- д) лицо, отвечающее за это;
- е) перемещение продукции;
- ж) отделку спецраствором;
- з) хранение.

11. Сохранение должно также применяться:

- а) только к составным частям продукции;
- б) к продукции и к составным частям продукции.

Тестовые задания по разделу 7.6 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Управление оборудованием для мониторинга и измерений»

1. В соответствии с требованиями стандарта ISO организация должна:

- а) определить критерии измерений;
- б) согласовать и утвердить критерии измерений;
- в) определить мониторинг и измерения, которые следует предпринять;
- г) определить оборудование для мониторинга и измерения, необходимое для предоставления свидетельств соответствия продукции установленным требованиям.

2. Измерительное оборудование должно быть:

- а) откалибровано и/или поверено в установленные периоды или перед его применением по образцовым эталонам, передающим размеры единиц в сравнении с международными или национальными эталонами;

- б) защищено от повреждений и порчи в период обращения с ним, технического обслуживания и хранения;
- в) применимо после истечения срока службы;
- г) защищено от регулировок, которые сделали бы недействительными результаты измерения;
- д) должно иметь идентификацию с целью установления статуса калибровки;
- е) индивидуальным и храниться у пользователя;
- ж) отрегулировано или повторно отрегулировано по мере необходимости.

3. Кроме того, организация должна _____ валидность (достоверность) результатов предыдущих измерений в случае, если оборудование признано несоответствующим требованиям:

- а) оценивать и регистрировать;
- б) оценивать и вносить поправки;
- в) регистрировать и вносить поправки.

4. Должны ли вестись записи результатов калибровки и поверки:

- а) да;
- б) нет.

Тестовые задания по разделу 8.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Измерение, анализ и улучшение. Общие положения»

1. Организация должна планировать и исполнять процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения, необходимые:

- а) для реализации требований безопасности;
- б) для непрерывного улучшения результативности СМК;
- в) для демонстрации соответствия требованиям к продукции;
- г) для изменения требований внешних аудиторов;
- д) для обеспечения соответствия СМК.

2. В соответствии с требованиями стандарта ISO 9001 организация должна процессы мониторинга, измерения, анализа и улучшения:

- а) планировать и исполнять;
- б) исполнять.

Тестовые задания по разделу 8.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Мониторинг и измерение»

1. Удовлетворенность потребителя является одним из показателей:

- а) результативности процессов;
- б) адаптивности процессов;
- в) функционирования СМК.

2. Должны ли быть определены методы получения и использования информации, касающейся восприятия потребителем того, как организация выполнила его требования:

- а) нет; б) да.

3. Мониторинг восприятия потребителей может включать получение входной информации из таких источников, как:

- а) анализ оттока клиентов;
- б) входного контроля;
- в) исследования мнений пользователей;
- г) данные внутренних аудитов;
- д) анализ благодарности;
- е) претензии по гарантийным обязательствам;
- ж) оценка поставщиков;
- з) исследования удовлетворенности потребителей;
- и) данные от потребителей о качестве поставленной продукции.

4. Организация должна проводить внутренние аудиты в запланированные интервалы времени для того, чтобы определить, что СМК:

- а) соответствует требованиям к СМК, установленной организацией;
- б) соответствует требованиям стандарта ISO 9001;
- в) стабилизировалась;
- г) остается неизменной;
- д) поддерживается в рабочем состоянии;
- е) соответствует запланированным мероприятиям;
- ж) результативно функционирует.

5. При проведении внутренних аудитов должны быть:

- а) не соблюден принцип беспристрастности;
- б) установлена частота аудитов;
- в) определена область применения;
- г) спланирована программа аудитов;
- д) не соблюден принцип объективности;
- е) утверждены критерии аудита;
- ж) утверждена группа аудита.

6. Является ли процедура внутреннего аудита обязательной:

- а) нет; б) да.

7. Документированная процедура должна быть установлена для

8. Руководство, ответственное за аудируемую область, должно:

- а) обеспечивать, чтобы действия по устранению обнаруженных несоответствий предпринимались без излишней задержки;
- б) выявлять и наказывать виновных;
- в) верифицировать предпринятые действия;
- г) предоставлять отчеты по результатам верификации;
- д) идеализировать проверяемую область в глазах аудиторов;

е) обеспечивать, чтобы действия по устранению причин обнаруженных несоответствий предпринимались без излишней задержки.

9. Организация в СМК должна осуществлять:

- а) мониторинг продукции;
- б) измерение работников;
- в) измерение продукции;
- г) инспектирование процессов и продукции;
- д) мониторинг процессов;
- е) ревю продукции;
- ж) измерение процессов.

10. Методы для мониторинга и, где это применимо, измерения процессов СМК должны продемонстрировать, что:

- а) каждый процесс может привести к запланированным результатам;
- б) процесс требует улучшения;
- в) процесс неуправляемый.

11. Какие действия должны предприниматься, если запланированные результаты не достигнуты:

- а) предупреждающее действие;
- б) коррекция;
- в) корректирующие действия;
- г) управление несоответствующей продукцией.

12. Организация должна осуществлять мониторинг и измерять характеристики продукции с целью:

- а) верификации того, соблюдаются ли требования, установленные для продукции;
- б) валидации того, соблюдаются ли требования, установленные для продукции.

13. Мониторинг и измерение продукции должны осуществляться:

- а) на стадиях по усмотрению хозяина процесса;
- б) на входе и выходе процесса производства продукции;
- в) на соответствующих стадиях процесса выпуска продукции согласно с запланированными мероприятиями.

14. Записи мониторинга и измерения продукции должны:

- а) указывать лицо(а), санкционировавшее(ие) выпуск продукции для поставки потребителю;
- б) поддерживаться в рабочем состоянии;
- в) передаваться со всей документацией заказчику.

**Тестовые задания по разделу 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Управление несоответствующей продукцией»**

1. Несоответствующая продукция – это_____.

2. В СМК к несоответствующей продукции предъявляются требования:

- а) по ее возобновляемости;
- б) по ее управляемости;
- в) по ее применяемости;
- г) по ее заменяемости;
- д) по ее идентификации.

3. Документированная процедура должна быть установлена:

- а) для определения средств управления по обращению с несоответствующей продукцией;
- б) для информирования работников;
- в) для определения соответствующей ответственности и полномочий по обращению с несоответствующей продукцией.

4. Организация должна обращаться с несоответствующей продукцией одним или несколькими следующими способами:

- а) предпринимать действия, предотвращающие ее применение или использование по назначению;
- б) разрешить к использованию, отпуску или принятию с отклонениями соответствующим уровнем руководства и, где применимо, потребителем;
- в) предпринимать управляющие действия, связанные с устранением причин потенциальных несоответствий;
- г) предпринимать действия, адекватные последствиям (или потенциальным последствиям) несоответствия, если несоответствующая продукция выявлена после поставки или начала использования;
- д) предпринимать действия по устранению обнаруженного несоответствия;
- е) необходим анализ со стороны руководства.

**Тестовые задания по разделу 8.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008
«Анализ данных»**

1. Для демонстрации пригодности и результативности СМК и выявления области, где непрерывные улучшения результативности СМК могут быть сделаны, организация должна:

- а) собирать соответствующие данные;
- б) составить план качества;
- в) определять соответствующие данные;
- г) анализировать;
- д) разрабатывать документированные процедуры.

2. Анализ данных должен предоставлять информацию:

- а) по состоянию рынка;
- б) по характеристикам и тенденциям процессов и продукции, включая возможности проведения предупреждающих действий;
- в) по удовлетворенности потребителя;
- г) по поставщикам;

- д) о слабых и сильных сторонах организации;
- е) по соответствию требованиям к продукции.

Тестовые задания по разделу 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Улучшение»

1. Организация должна непрерывно улучшать результативность СМК на основе использования:

- а) модели совершенства;
- б) предупреждающих действий;
- в) результатов аудитов;
- г) анализа данных;
- д) целей в области качества;
- е) корректирующих действий;
- ж) принципов менеджмента качества;
- з) анализа со стороны руководства;
- и) политики в области качества;
- к) методологии PDCA.

2. Корректирующие действия – это _____.

3. Перечислите источники информации для корректирующих действий: _____.

4. Организация должна осуществлять корректирующие действия с целью устранения:

- а) несоответствий;
- б) причин обнаруженных несоответствий;
- в) причин потенциальных несоответствий.

5. Корректирующие действия должны быть:

- а) адекватными последствиям выявленных несоответствий;
- б) адекватными последствиям потенциальных несоответствий;
- в) адекватными состоянию процесса.

6. Документированная процедура должна быть разработана для определения требований:

- а) к идентификации требований к продукции;
- б) к установлению причин несоответствий;
- в) к анализу результативности предпринятых корректирующих действий;
- г) к анализу несоответствий;
- д) к регистрации результатов осуществленных действий;
- е) к установлению и выполнению необходимых действий;
- ж) к оцениванию необходимости во избежание повторения несоответствий;
- з) к проведению внутреннего аудита;
- и) к управлению документацией.

7. Организация должна определить действия, направленные на исключение причин потенциальных несоответствий, с целью

8. Предупреждающие действия должны:

- а) соответствовать последствиям потенциальных проблем;
- б) быть адекватными последствиям потенциальных несоответствий;
- в) быть адекватными последствиям выявленных несоответствий;
- г) быть адекватными состоянию процесса.

9. Должна быть разработана документированная процедура для определения требований:

- а) к анализу результативности предпринятых корректирующих действий;
- б) к анализу результативности предпринятых предупреждающих действий;
- в) к оценке потребности в действиях, предупреждающих появление несоответствий;
- г) к регистрации результатов предпринятых действий;
- д) к проведению внутреннего аудита;
- е) к установлению потенциальных несоответствий и их причин;
- ж) к установлению причин несоответствий;
- з) к установлению и выполнению необходимых действий.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	3
Тестовые задания по разделу 0.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Общие положения»	3
Тестовые задания по разделу 0.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Процессный подход».....	4
Тестовые задания по разделу 0.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Связь с ISO 9004»	6
Тестовые задания по разделу 0.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Сопоставимость с другими системами менеджмента»	6
Тестовые задания по разделу 1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Область применения»	7
Тестовые задания по разделу 2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Нормативная ссылка»	8
Тестовые задания по разделу 3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Термины и определения»	8
Тестовые задания по разделу 4.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Общие требования к СМК».....	8
Тестовые задания по разделу 4.2.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Требования к документации. Общие положения».....	9
Тестовые задания по разделу 4.2.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Руководство по качеству»	10
Тестовые задания по разделу 4.2.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Управление документацией».....	11
Тестовые задания по разделу 4.2.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Управление записями»	11
Тестовые задания по разделу 5.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Обязательства руководства»	12
Тестовые задания по разделу 5.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Концентрация внимания на заказчике»	13
Тестовые задания по разделу 5.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Политика в области качества»	13
Тестовые задания по разделу 5.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Планирование»	14
Тестовые задания по разделу 5.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Ответственность, полномочия и коммуникация».....	14
Тестовые задания по разделу 5.6 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Анализ со стороны руководства».....	15
Тестовые задания по разделу 6.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Обеспечение ресурсами»	16
Тестовые задания по разделу 6.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Человеческие ресурсы»	16

Тестовые задания по разделу 6.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Инфраструктура».....	17
Тестовые задания по разделу 6.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Производственные условия».....	17
Тестовые задания по разделу 7.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Планирование выпуска продукции»	18
Тестовые задания по разделу 7.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Процессы, связанные с потребителем».....	18
Тестовые задания по разделу 7.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Проектирование и разработка».....	20
Тестовые задания по разделу 7.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Закупки»	22
Тестовые задания по разделу 7.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Производственные и сервисные операции».....	23
Тестовые задания по разделу 7.6 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Управление оборудованием для мониторинга и измерений».....	24
Тестовые задания по разделу 8.1 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Измерение, анализ и улучшение. Общие положения».....	25
Тестовые задания по разделу 8.2 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Мониторинг и измерение»	25
Тестовые задания по разделу 8.3 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Управление несоответствующей продукцией»	27
Тестовые задания по разделу 8.4 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Анализ данных»	28
Тестовые задания по разделу 8.5 ГОСТ Р ИСО 9001-2008 «Улучшение»....	29